



“Enfrentándose a las TICs”

“Experiencia en el Curso de Habilidades, Aprendizaje y Conocimiento sobre el Dispositivo Móvil, impartido en el CEAM de la localidad de Villena”

TRABAJO FIN DE MÁSTER

DE

IRENE TOMAS IBAÑEZ

TUTOR/A:

DRA. MARIA SERRANO FONT

Castellón, a 05 de Noviembre de 2020

ÍNDICE

RESUMEN.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4-5
DEFINICIÓN DE OBJETIVOS.....	6
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	7-8
- Acceso al campo de estudio.....	9
- Fases del estudio.....	9-10
METODOLOGÍA.....	11
- Muestra.....	12
- Técnicas de obtención de datos.....	13
- Técnicas de análisis de datos.....	13-14
RESULTADOS.....	15-35
DISCUSIÓN.....	36-41
CONCLUSIONES.....	42-43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44-45

RESUMEN

Recientemente se están produciendo evidentes cambios tecnológicos que están influyendo progresivamente en nuestra forma de vivir, de comunicarnos y de aprender. Esta vorágine tecnológica necesariamente tiene una clara influencia en los modos de interacción, de participación, comunicación y socialización. El *objetivo* de este trabajo se centra en conocer el impacto psicosocial del uso de las TICs (Tecnologías de la Información y de la Comunicación) en las personas mayores, a través de experiencia derivada de un “*Curso sobre el uso y el manejo del Dispositivo Móvil*”, ofrecido por el CEAM (Centro Especializado de Atención al Mayor), de la localidad de Villena. En la actualidad existe una escasa literatura sobre los sentimientos que pueden encontrar las personas mayores al realizar este tipo de conexiones tecnológicas, y sobre lo que esto les produce desde una perspectiva psicosocial o desde el sentido que tiene para ellas el uso de las TICs. La investigación se ha desarrollado en cuatro fases principales: fase preliminar, aproximación al campo de estudio, exploración del campo de estudio y análisis y resultados; las cuáles han sido comprendidas desde septiembre de 2019 a octubre de 2020.

La *metodología* de análisis cualitativa utilizada es la Grounded Theory (teoría fundamentada) (Glaser & Strauss, 1967) aplicando el método comparativo constante y los criterios de muestreo teórico y saturación teórica tanto para la obtención de los datos como para el análisis de los mismos. Los *resultados* obtenidos dan cuenta de la emergencia de la categoría “Vulnerabilidad frente a las TICs” como categoría central que aglutina y se relaciona con el resto de categorías obtenidas. El proceso social básico “Enfrentándose a las TICs” permite integrar la vulnerabilidad frente a las nuevas tecnologías desde la experiencia de desconocimiento y exclusión que provoca la brecha digital generacional hasta el empoderamiento resultante del proceso; señalando como punto de inflexión la ganancia de seguridad, tanto por los nuevos aprendizajes adquiridos, como por la mayor autonomía derivada de atreverse a hacer frente a la propia vulnerabilidad.

Como principal conclusión, a pesar de los elementos obstaculizadores derivados de la brecha digital generacional y del propio proceso de “Enfrentarse a las TICs”, tales como miedos, bloqueos, impaciencia o impotencia, se derivan del este mismo proceso aspectos positivos como la ganancia de seguridad y autonomía, que en un último escenario de superación y valentía, da como resultado el empoderamiento de la persona.

PALABRAS CLAVE: Personas Mayores, Brecha Digital, Sentido Vital, Tecnologías de la información y de la comunicación, (TICS), Dispositivo Móvil, CEAM, Intervención Social, Metodología Cualitativa, Grounded Theory, Muestreo Teórico.

INTRODUCCIÓN

Desde el actual paradigma tecnológico se está vivenciando una época reciente de información que produce una necesidad de conocer los nuevos procesos sociales que emergen desde las nuevas formas de comunicación. Este progreso y avances tecnológicos descubren la necesidad de socialización y de adaptación a los nuevos medios de participación comunicativa de una forma muy inmediata, sin conocimiento y sin herramientas para poder afrontar todo este proceso desde una manera adecuada. Por otra parte, cabe destacar que en nuestra sociedad el envejecimiento de la población es un hecho palpable. Por otro lado envejecer bien, de forma saludablemente y efectiva, es un concepto que comienza a adquirir gran importancia en la sociedad (Muñoz Márquez, L.D.; 2002).

La aportación de las nuevas tecnologías a la calidad de vida de las personas mayores parece obvio para todos, ya que este medio está cambiando la forma de entender, no sólo ya la comunicación, sino que está cambiando todos los ámbitos de nuestras vidas. De esta forma, parece lógica la aplicación de las nuevas tecnologías en la vida de las personas mayores y la comprensión y utilización de éstas por la influencia que tienen en su día a día, y sin embargo, nos encontramos con la denominada brecha digital.

La brecha digital marca una distancia entre quienes tienen acceso a las TICs y quienes no (Leteriel E.; 2019). En esta aproximación conceptual se concibe la brecha como “la línea (o la distancia) que separa al grupo de población que puede acceder a los beneficios de las TICs y el grupo que no cuenta con posibilidades de hacerlo...”. Podría decirse que la brecha digital es una nueva forma de desigualdad, que convive con las ya tradicionales que se derivan de la inequitativa distribución de la riqueza (Alva de la Selva, 2014).

Por tanto la brecha digital, afecta cada vez más a los sectores de población más vulnerables y en este caso está produciendo un determinado impacto psicosocial en la experiencias de vida de las personas mayores.

Cabe destacar que la escasa adecuación en las formaciones que se imparten hacia estas personas, no evidencia ni se ajusta a las necesidades reales que puede presentar este colectivo, y por tanto se señala como un hándicap que no permite avanzar socialmente, ni romper con las barreras que la brecha digital generacional está produciendo.

Por último se destaca que esta situación afecta a estas personas en su sentido o propósito vital que representa la capacidad que tiene la persona para percibir el significado del mundo que le rodea y de su existencia, permitiendo dar sentido a su vida pasada y presente. Esta capacidad brinda al ser humano orientación y motivos para establecer metas y percibir la coherencia entre sus acciones y los efectos que éstas tienen sobre su entorno. (Flecha García, A. C., 2019).

Se hace necesario, por tanto, ampliar el espectro de mirada sobre el uso de la TICs en el ámbito de personas mayores, que como destaca Marciales G. (2012), resulta imprescindible tanto para enriquecer su acervo de conocimiento como incorporarlo para potenciar procesos de desarrollo personal y social para la comprensión de las experiencias tecnológicas que están vivenciando estas personas.

DEFINICIÓN DE OBJETIVOS

• OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de este estudio es conocer el impacto psicosocial del uso de las TICs en las personas mayores usuarias del centro CEAM de la localidad de Villena, en edades comprendidas entre 60 y 65 años.

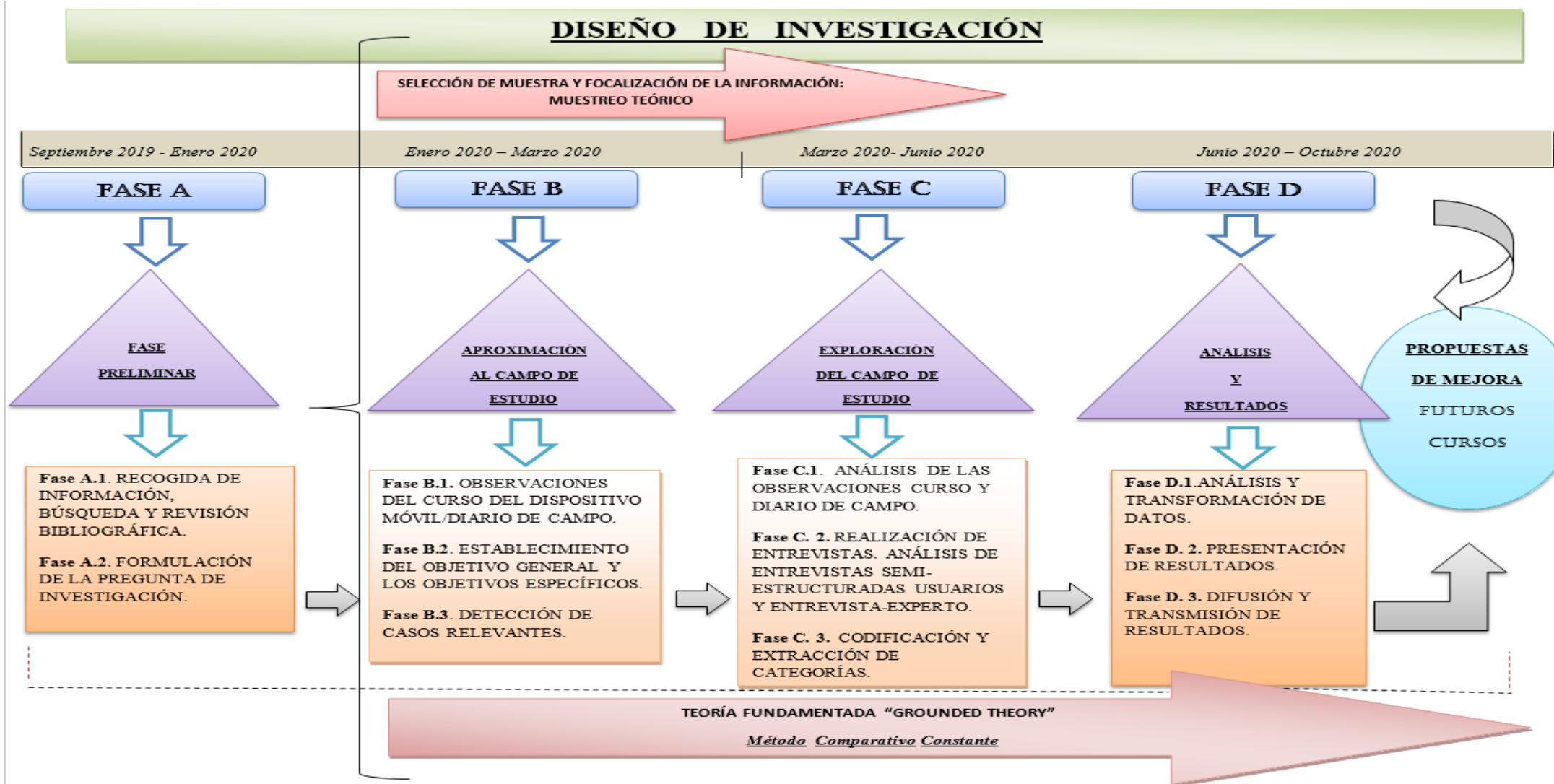
• OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1- Conceptualizar el término de Brecha Digital Generacional a partir de la experiencia derivada del curso.
- 2- Descubrir los beneficios e inconvenientes que genera el uso de las TICs en las personas mayores.
- 3- Identificar los aspectos relevantes y condiciones óptimas que deben incluirse en las formaciones sobre nuevas tecnologías dirigidas a personas mayores.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación utilizado en el presente estudio responde a un tipo de diseño flexible, compuesto por cuatro fases principales que han ido desarrollándose conforme al avance del estudio. Esta elasticidad ha permitido adaptar las diferentes fases e ir moldeándolas, corrigiendo y redirigiendo los aspectos en el proceso que han sido necesarios. A continuación se presenta en la ***Figura 1***, el esquema del diseño de investigación que se ha llevado a cabo durante la presente investigación.

Figura 1. Diseño de investigación



Fuente: "Elaboración propia"

• ACCESO AL CAMPO DE ESTUDIO

La realización del estudio ha sido posible gracias a que el acceso al campo ha sido facilitado por la directora del centro CEAM, quien se ha encargado de prestar tanto las instalaciones para las posibles entrevistas como la gestión de protocolos internos para poder obtener el permiso necesario.

• FASES DEL ESTUDIO

Concretamente en este estudio se identifican cuatro fases principales, atendiendo al modo de recogida de la información, que han venido secuenciadas conforme se ha ido desarrollando la obtención de datos y el posterior análisis de resultados.

Estas fases atienden a la siguiente estructura:

- **FASE A: Fase Preliminar**
- **FASE B: Aproximación al Campo de Estudio**
- **FASE C: Exploración del Campo de Estudio**
- **FASE D: Análisis y Resultados**

La fase A se ha desarrollado durante el período comprendido entre septiembre de 2019 y enero de 2020.

El inicio de esta fase ha consistido en la formulación de la pregunta de investigación y la revisión bibliográfica relacionada con la temática perteneciente.

Este primer acercamiento bibliográfico ha permitido conocer el estado de la cuestión de este tema y una aproximación concreta a los estudios ya realizados por parte de otros/a autores/as.

TRABAJO DE FIN DE MÁSTER (2019 -2020)
MÁSTER EN INTERVENCIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR

La fase B se ha desarrollado durante el período comprendido entre enero de 2020 y marzo de 2020.

En esta fase se ha procedido a la elaboración de un posible diseño de intervención estableciendo el objetivo general de la investigación y los objetivos específicos. Esta fase ha sido destacada especialmente por la aproximación real al campo de estudio, en cada sesión del curso realizado, las anotaciones que han permitido conformar el propio diario de campo e ir hilando toda una serie de datos significativos para el muestreo teórico.

La fase C se ha desarrollado durante el período comprendido entre marzo de 2020 y junio de 2020.

En esta fase de exploración al campo de estudio, se ha procedido en primer lugar a analizar las observaciones relevantes en las sesiones realizadas del curso de formación, y en ellas se han incluido, comentarios, conversaciones grupales y temas que especialmente han salido a la luz por ser importante para ellos y ellas.

Por otra parte, se ha procedido a la realización de las entrevistas, comenzando por las de las personas usuarias. La aplicación del método comparativo constante en el análisis de los resultados, además de permitir la emergencia de categorías ha guiado las preguntas a realizar en las posteriores entrevistas.

La fase D se ha llevado a cabo durante el período comprendido entre junio de 2020 y octubre de 2020.

Una vez concluida la fase de exploración del campo de estudio y la focalización de casos se ha procedido al análisis y transmisión de los resultados.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada tanto para la obtención como para el análisis de resultados ha sido la metodología Grounded Theory (GT), la cual ha permitido estudiar en profundidad los aspectos relacionados con el uso de las TICs por personas mayores.

El objetivo de la utilización de la Grounded Theory (Glaser & Strauss, 1967) es la emergencia de categorías teóricas fundamentadas en los datos, dando cuenta de los procesos sociales básicos que permiten comprender el fenómeno dentro del área sustantiva de estudio. Se trata de una metodología capaz de construir teoría a partir de los datos, conceptualmente abstracta y fácilmente generalizable a cualquier nivel de análisis relevante para el ámbito de la investigación, es decir las categorías, propiedades y procesos generados durante la investigación son independientes del contexto/grupo o persona y pueden ser aplicados a todo elemento significativo para la temática de estudio (Carrero, 1998).

El contexto donde se ha desarrollado la investigación está ubicado principalmente en un recurso socio-sanitario con un alto número de personas mayores con necesidades de comprensión tecnológicas, concretamente se hace referencia al centro CEAM (Centro Especializado de Atención al Mayor), de la localidad de Villena, Alicante. Este análisis está orientado a conocer y explorar los procesos psicosociales que experimentan las personas mayores cuando utilizan sistemas tecnológicos desconocidos para ellos y lo que les produce en sus experiencias vitales. Por tanto esta metodología ha permitido que las personas objeto de investigación mantuvieran un papel activo en el proceso. Las personas han sido plenamente partícipes tanto en las clases presenciales del curso, como en las entrevistas en profundidad de investigación. Se han analizado los procesos en el propio contexto en el que se desarrollan permitiendo descubrir todos los significados que las personas mayores les han otorgado.

• **MUESTRA**

El estudio contempla una serie de características en la muestra escogida con un conjunto de variables demográficas que a continuación se describen.

En lo que respecta a los asistentes del curso han sido un total 19 componentes divididos en dos grupos, por cuestiones de horario y flexibilidad. El primer grupo que asistía al curso estaba compuesto por 6 mujeres, y 4 hombres, sumando la cifra de 10 asistentes en total. El segundo grupo estaba conformado por 8 mujeres y un único hombre, teniendo un total de 9 asistentes. Tanto los asistentes del primer grupo como los del segundo, pertenecían a la localidad de Villena, siendo ésta la zona geográfica propia de cada uno de ellos. No se han apreciado usuarios que procedieran de otras localidades. Todas las personas participantes se encontraban en el rango de edad de entre 60 y 65 años y tenían un nivel socio-educativo medio (sabían leer y escribir) y habían terminado sus estudios básicos en el colegio sin formarse más allá de la educación básica obligatoria. Todas las anotaciones y observaciones han nacido de las transmisiones de información que han proporcionado estos 19 asistentes.

En cuanto a las entrevistas en profundidad concretas con los individuos, debemos señalar que han sido un total de 6 entrevistas. Las edades de las personas entrevistadas se encuentran en el período que anteriormente hemos mencionado entre 60 y 65 años. Con respecto a las características demográficas personales, destacar que han sido 4 mujeres y 2 hombres, con estado civil de casados y todos/as han formado una familia y han tenido hijos/as. Pertenecientes a una situación económica estable, jubilados/as y con ingresos que se encuentran dentro de la media procedentes de pensiones de jubilación.

Por último la entrevista-experto, ha sido realizada a una Trabajadora Social que desarrolla su profesión en este ámbito, justamente en el CEAM de la localidad de Castalla desde hace dos años y que ha tenido experiencia en realizar formaciones de este tipo sobre nuevas tecnologías. Sus características demográficas son las siguientes: se trataría de una mujer, de 27 años de edad, y que vive en la localidad de Cañada En este caso se distinguiría por ser profesional y no se trataría de usuarios/as del CEAM como en las anteriores muestras.

· TÉCNICAS DE OBTENCIÓN DE DATOS

Los datos analizados corresponden a las anotaciones de campo de la observación de las sesiones del curso del dispositivo móvil, las entrevistas en profundidad a los propias personas usuarias del CEAM de Villena y la entrevista de la profesional- experta del contexto del CEAM de la localidad de Castalla.

Las técnicas de obtención de datos que se han llevado a cabo han sido las que a continuación describimos:

- Observaciones y anotaciones de campo, obtenidas en cada sesión del curso y de dinámicas y puesta en marcha de actividades grupales. Con respecto a este apartado, se ha debido prestar especial atención a las connotaciones subjetivas, seguidas de unas determinadas premisas de revisión y comparación de datos constantemente.
- Entrevistas semi-estructuradas, solicitando la información a las personas que se pretendían entrevistar, y firmando un documento que ha garantizado el consentimiento informado y la protección de la información de forma confidencial.

· TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Las entrevistas individualizadas de los usuarios, y la entrevista-experto, han sido susceptibles de ser analizadas y tenidas en cuenta como nuevas aportaciones que han ido matizando las categorías iniciales.

Por tanto, ha sido precisamente la aplicación del método comparativo constante lo que ha permitido analizar los contenidos de los datos y las diferencias entre los mismos. En el caso de los nuevos datos recogidos, cuando no emergía nueva información que permitiera aportar cambios significativos en la teoría generada, se consideraba saturada la categoría y finalizada la búsqueda.

Entre los códigos teóricos, poco a poco emergió la categoría central en este caso VULNERABILIDAD FRENTE A LAS TICs, conformada tanto por su nivel de ocurrencia (codificación selectiva), como por la gran relación con otras categorías [centralidad] y por dar cuenta de la mayor variabilidad de los datos (Carrero et al., 2012).

Desde las categorías emergentes y sus propiedades se ha producido una progresiva integración de los datos a partir de la continua aplicación del método comparativo constante, muestreo y la saturación teórica, que ha derivado en la elaboración de cuatro proposiciones teóricas integradas en la teoría formal resultante.

RESULTADOS

Se presentan a continuación los resultados del estudio, en relación al análisis cualitativo conceptual (categorías conceptuales emergentes), como fruto de las entrevistas semi-estructuradas realizadas a los usuarios y a la experta en la fase de *Exploración del campo de estudio*, y de las observaciones extraídas en cada sesión del curso impartido en el CEAM con respecto al dispositivo móvil.

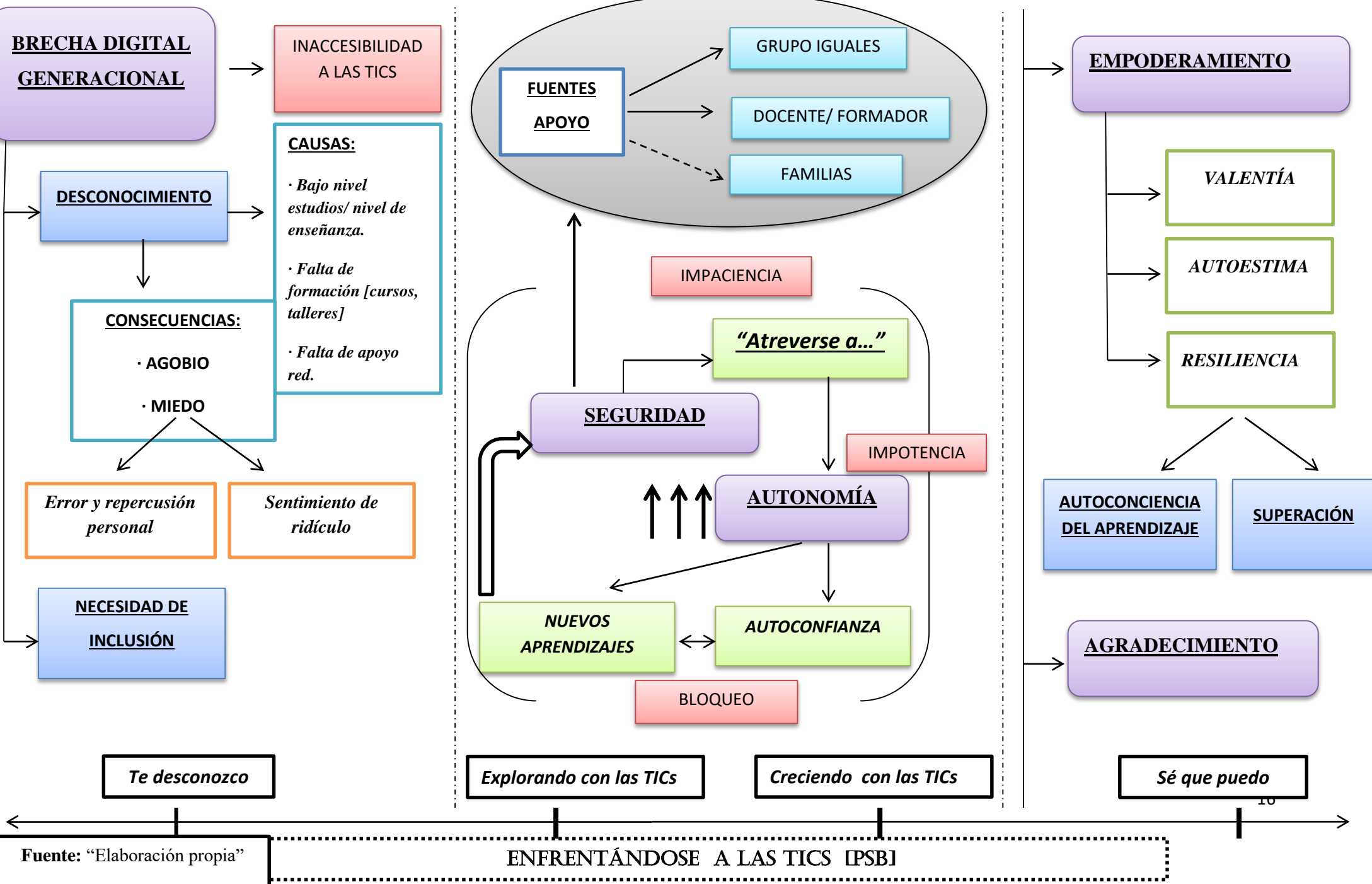
En la **Figura 2**, se muestra un esquema de las principales categorías encontradas y su relación con la categoría central (**VULNERABILIDAD FRENTE A LAS TICs**) y con el Proceso Social Básico (**ENFRENTÁNDOSE A LAS TICs**).

Seguidamente, se incluye un índice con las categorías emergentes y la definición de dichas categorías conceptuales para conocer concretamente el significado que ellas tienen dentro del contexto al que pertenecen. Además también se plasma la descripción de dichos resultados con frases literales expresadas por las personas usuarias en las entrevistas y reflejadas en las observaciones de las diferentes sesiones realizadas en el CEAM.

Figura 2. Proceso Social Básico

VULNERABILIDAD FRENTE A LAS TICS

MASTER EN INTERVENCIÓN Y MEDIACIÓN FAMILIAR



- **PROCESO SOCIAL BÁSICO:** ENFRENTÁNDOSE A LAS TICs
- **CATEGORÍA CENTRAL:** VULNERABILIDAD FRENTE A LAS TICs

I. BRECHA DIGITAL GENERACIONAL

i. DESCONOCIMIENTO

1. Agobio

2. Miedo:

A. Consecuencias de error y repercusión personal

B. Sentimiento de ridículo

ii. NECESIDAD DE INCLUSIÓN

II. SEGURIDAD

i. FUENTES DE APOYO

1. Sentimiento de culpabilidad

III. AUTONOMÍA

i. “ATREVERSE A...”

1. Impaciencia

2. Impotencia

3. Bloqueo

ii. AUTOCONFIANZA

iii. NUEVOS APRENDIZAJES

IV. EMPODERAMIENTO

i. VALENTÍA

ii. AUTOESTIMA

iii. RESILIENCIA

1. Autoconciencia del aprendizaje

2. Superación

V. AGRADECIMIENTO

DEFINICIÓN DE CATEGORÍAS EMERGENTES

Para continuar con la definición de las categorías emergentes cabe destacar que se incluyen algunos indicadores que han permitido extraer dichas categorías para facilitar la comprensión de las mismas.

• VULNERABILIDAD FRENTE A LAS TICs

La vulnerabilidad frente las TICs está definida como la experiencia de debilidad, miedo y angustia vivenciada por las personas mayores y generada por la necesidad del uso de las TICs. Ello les implica diferentes escenarios de inseguridad en el desarrollo de su día a día y el modo en el que dan respuesta a las situaciones que se les presentan relacionadas con este uso tecnológico.

Tabla 1. Vulnerabilidad Frente a las TICs

- *“Yo no me considero vulnerable, ni frágil en la vida, en general...”*
- *“Siempre he sacado las cosas hacia adelante por mí misma, pero todo esto tan nuevo es una cosa... que te hace pensar que eres más débil por decirlo de alguna manera... o que no has nacido para esto simplemente...”*
- *“Vas viviendo situaciones o experiencias en las que ves que tienes momentos de flaqueza de no saber cómo seguir para solucionar tus cosas, porque a lo mejor el trámite es tecnológico...”*
- *“Otras veces son cosas tan simples como mantener un contacto diario con tus familiares...”*

Fuente: “Elaboración propia”

I. BRECHA DIGITAL GENERACIONAL

La Brecha Digital es una fuerte barrera que acentúa separación en términos de conectividad, pero se refiere también al impedimento en el acceso a las tecnologías de la informática y la comunicación. Expresa la falta de oportunidades digitales y la inaccesibilidad que encuentran para acceder a las TICs, tanto por el desconocimiento hacia ellas, como por la falta de formaciones, y cursos relacionados con esta temática, que hace que para las personas afectadas por esta brecha digital, todo esto sea algo totalmente nuevo e innovador.

Concretamente, en este contexto enfocado al colectivo de personas mayores, la brecha digital que se presenta es generacional puesto que existe una gran diferencia entre los jóvenes y las personas mayores con respecto al uso de las nuevas tecnologías.

Estas diferencias vienen marcadas por el grupo social al que pertenecen y por la edad que presentan estos usuarios. El desconocimiento y la escasa formación que se ofrece en cuanto al manejo de las TICs en el sector de la tercera edad produce por tanto una desigualdad y desajuste social, que en muchas ocasiones deriva en aislamiento/exclusión social.

Tabla 2. Brecha Digital Generacional

- *“Los jóvenes lo veis normal, pero nosotros hemos vivido otras cosas...”*
- *“Hombre se nota una diferencia entre como vosotros utilizáis las cosas y como las usamos nosotros”.*
- *“Con estas situaciones los jóvenes tenéis que enseñar mucho a los mayores, porque nos perdemos en muchas cosas”*
- *“Antes se nacía con un pan bajo el brazo, ahora se nace con un móvil bajo el brazo...[Risas] Mi nuera cuando mi nieto se pone a llorar le da el móvil... para que te des cuenta... normal que luego lo manejen tan bien...”*
- *“Te encuentras muchos frenos y dificultades cuando empiezas en este mundo”.*

Fuente: “Elaboración propia”

i. DESCONOCIMIENTO

El desconocimiento concretamente en este contexto parte de los miedos e incluso de las experiencias anteriores que han vivido estas personas mayores en la utilización de las TICs y la aplicación en su vida diaria. Este obstáculo tiene un origen o *unas causas que motivan a que ello se acentúe*. Por una parte, se señala que una de las variables que no les permiten acceder a las TICs podría ser el nivel socio-educativo o de enseñanza que han recibido. Las personas que no saben leer ni escribir, necesitan otro tipo de formación adaptada a sus circunstancias. Esto les genera durante este proceso de aprendizaje, un incremento todavía mayor de desgaste y estrés.

Tabla 3. Desconocimiento y nivel socio-educativo

- *“Muchos de nosotros hemos nacido en otra época y si a día de hoy sabes leer y escribir ya te puedes dar con un canto en los dientes...”*
- *“Cuando yo era joven se daban prioridad a otras cosas y el colegio era algo que no siempre se valoraba como una obligatoriedad, antes era poder trabajar o ayudar en la familia, había que comer todos los días...”*
- *“Si encima que no has tenido esa suerte de aprender a escribir no sabes utilizar el móvil...”*
- *“Como trabajadora social, te digo que se me han dado casos de este tipo y es que resulta inviable poder dar el curso, porque es una barrera más y además les genera una sensación de malestar increíble”. [Entrevista-experto]*
- *“Creo que sería importante hacer formaciones adaptadas por niveles o conocimientos, de manera que todas las personas partieran desde un mismo punto”. [Entrevista-experto]*

Fuente: “Elaboración propia”

Otra de las causas encontradas se debe a la falta de recursos que ofrezcan formaciones sobre las TICs, talleres o de cursos que ayuden a estas personas a entender y comprender todos los aspectos tecnológicos. Existe una falta de conocimiento que se debe a todo ello y en muchas ocasiones no encuentran posibilidades de poder formarse en esta materia, algo que les resulta cada vez más importante.

Tabla 4. Desconocimiento y falta de recursos

- *“No tenemos muchas opciones de poder preguntar o de acceder a cursos que nos puedan enseñar, de hecho este curso me parece muy nuevo aquí en Villena. Ya era hora de que pusieran algo así, la verdad...”*
- *“Si no recuerdo mal hace unos años se puso en marcha en la Sede Universitaria algo así, pero el problema fue que se llenó en seguida”.*
- *“Para una cosa que sacaron las plazas fueron muy limitadas”.*
- *“Encima que hay poco, hay una aglomeración casi siempre que sacan algo así”.*

Fuente: “Elaboración propia”

Por último, otra de las causas que propician ese desconocimiento tecnológico es la falta de apoyo y de red social que ayude a estas personas en la comprensión de los aspectos que tienen dudas y poder asimilar los contenidos cuando algo no lo entienden o les resulta más costoso. Se destaca la falta de atención en la explicación de este tipo de contenidos y el dedicar tiempo a estas personas para que puedan entender todo esto.

Tabla 5. Desconocimiento y red de apoyo

- *“Nadie se para a enseñarte o decirte mira esto funciona así”*
- *“Tú sabes que lo tienes que hacer, pero nadie se ha sentado contigo para decirte mira fulanita esto se hace así o así...”*
- *“Es como si ya tuvieras que saber hacerlo, sin más...”*
- *“Para mí todo esto es como el chino [Risas]. Es como cuando una persona empieza con un idioma y no entiende nada al principio pues así estaba yo. Menos mal que paso a paso con las explicaciones te das cuenta que sí puedes entenderlo, si no es a la primera, es a la segunda y si no a la tercera pero lo terminas entendiendo...”*
- *“Nunca se me va a olvidar la primera vez que vimos y nos explicaste el tema de buscar cosas por Internet, yo es que eso lo veía como si fuese de otro mundo...”*

Fuente: “Elaboración propia”

Todo este desconocimiento que como se aprecia tiene unas causas evidentes, desarrolla o potencia ***una serie de consecuencias en las personas mayores*** que generan malestar social y que acentúa todavía la propia vulnerabilidad de estas personas. Una de las principales consecuencias que aparecen ligadas a este proceso de brecha digital generacional, sería por lado el agobio y por otra parte el miedo.

1. AGOBIO

El agobio en este contexto podría ser representado como la necesidad de llegar a alcanzar ciertas expectativas marcadas de forma personal, de poder conseguir manejar determinadas nuevas tecnologías, o llegar a entender lo que “todo el mundo” comprende sobre las TICs. Esta sensación de inquietud es la que definiría la categoría de agobio que llegan a sentir estas personas cuando piensan que personalmente se van a fallar, o cuando piensan que una determinada situación no va a poder ser superada de forma exitosa.

Tabla 6. Agobio

- *“Para mí era llegar a casa y ver que no podía afrontar la situación de manejar el móvil...”*
- *“Creo que se puede convertir como en una fijación que te pones de manera personal como de decir que esto no me supere y lo pueda conseguir...”*
- *“Es algo que te marcas y dices tengo que alcanzarlo como lo alcanza todo el mundo, pero la mayoría de gente no te dice nada de eso”*
- *“La frase esa que dice que el peor enemigo es uno mismo, pues eso me pasa a mí...”*
- *“Es una forma de no fallarte a ti mismo, y a veces es que esa presión me la pongo yo solo porque ni mi familia ni nadie me dice nada, digo ya ves tú, que soy yo...”*

Fuente: “Elaboración propia”

2. MIEDO

La categoría de miedo hace referencia a la sensación que pueden tener estas personas de forma de que sus actuaciones con las TICs produzcan unas consecuencias en su vida personal. En las sesiones temían cometer algún error o equivocarse en alguna parte del proceso del manejo del dispositivo móvil y que ello tenga una repercusión de forma directa en sus vidas o afecte en otras áreas de la vida de estas personas.

Tabla 7. Miedo y repercusión

- *“Estoy en casa y digo como me meta en algo y luego no sepa salir...”*
- *“Pienso a ver si por toquetear yo sola el móvil, lo voy a estropear o a romper yo que se...”*
- *“Cómo no estás desenvuelto en estas cosas pues no sabes si te vas a meter a alguna página y te van a cobrar dinero...”*
- *“Me imagino que habrán cosas que no serán gratis por internet y a ver si voy a comprar algo que no debo sin darme cuenta...”*
- *“Es como lo de sacar dinero en los cajeros... una cosa tonta ¿no? Pues yo no me aclaro y es eso que si te equivocas o te lías es tu dinero... que no es ninguna broma...”*

Fuente: “Elaboración propia”

Además, la categoría de miedo ha estado formado en múltiples ocasiones por el sentimiento de poder llegar a hacer el ridículo de manera social. El miedo a hacer el ridículo delante de otras personas por hacer algo mal, o desconocer aspectos que otras personas sí que conozcan.

Tabla 8. Miedo y sentimiento del ridículo

- *“Es lo que pasa que tampoco quieres quedar como la tonta del bote”*
- *“Temes hacer el ridículo o que los demás piensen que no sabes del tema...”*
- *“Ves que hay gente tan puesta y tan desenvuelta en el mundillo este y que tú no sabes mucho...”*
- *“Yo a veces cuando estoy delante de la gente no saco el móvil para hacer cosas, las hago cuando llego a casa, porque no quiero que se rían de mí a lo mejor...”*
- *“Una vez le dije a mi vecina que me había dejado el móvil en casa para evitar sacarlo delante de ella y tener que apuntar su nuevo número de teléfono...”*

Fuente: “Elaboración propia”

ii. NECESIDAD DE INCLUSIÓN

Esta categoría podría ser definida como la necesidad que tienen las personas mayores de tener que aprender todos estos conocimientos para estar incluidos dentro de la misma oleada tecnológica que todo el mundo. Por tanto el aprendizaje de las TICs no parte de una curiosidad innata que nace de la propia persona o de las propias motivaciones, sino más bien de un empuje social que te hace acercarte a ella para no quedar fuera del ámbito social que les rodea y para poder tener la oportunidad de participar de forma activa en los procesos nuevos de comunicación y relaciones sociales efectivas. Esto quiere decir que aunque este colectivo pertenezca a otro grupo generacional siguen encontrándose dentro de la misma sociedad por lo que han de aprender a manejar las TICs de forma general al igual que el resto de grupos o generaciones más jóvenes.

Tabla 9. Necesidad de inclusión

- *“Saber que estoy en la misma onda que los jóvenes y que todo el mundo... y entender de lo que hablan está bien a nuestra edad...”*
- *“Me resulta necesario conocer palabrejas modernas y sus significados porque hay cosas que escucho que hablan mis nietos, que por ejemplo no he oído en mi vida... y te quedas como diciendo pues no sé de qué estás hablando... esto te hace quedarte al margen de las cosas...”*
- *“Parece que si no te metes en estas cosas, estás como que no te enteras de la película...”*
- *“Te pones a pensar y como todo esto es nuevo, parece que estés en otro mundo...”*

Fuente: “Elaboración propia”

II. SEGURIDAD

A medida que las personas mayores fueron adquiriendo conexión con las nuevas tecnologías comenzaron a sentir seguridad en ellos mismos, y la sensación de saber que antes o después podrían conseguir realizar bien un ejercicio o comprender unos determinados conocimientos. Esta seguridad no solamente ha incluido la seguridad en sí mismos, si no la generada por los nuevos aprendizajes, puesto que ya tenían unas pautas y bases orientativas para saber realizar las actividades y ejercicios. Ese afianzamiento personal ha sido facilitado por diferentes apoyos que ha recibido este colectivo.

Tabla 10. Seguridad

- *“Me siento bien porque veo que aunque a veces me cueste un poco, ya soy muy resuelta en muchas cosas....*
- *“Parece que estoy más relajada ahora que ya hemos trasteado un poco todas estas cosas, antes parecía que el móvil me iba a comer...”*
- *“Me encuentro más fuerte y creo que puedo hacerlo de alguna manera o de otra, pero que puedo...”*

Fuente: “Elaboración propia”

i. FUENTES DE APOYO

Se ha podido señalar que la seguridad que han percibido los usuarios ha sido proporcionada principalmente desde el grupo de iguales, que ha permitido que se sintieran en la misma situación y tomar conciencia de que no son las únicas personas que presentan este tipo de dificultades. Esto se potenció concretamente con la creación de un clima de confianza entre los miembros de cada grupo y comenzó a generar una red de apoyo entre ellos. Por otra parte, la orientación del docente/ formador en este caso, también ha sido un gran apoyo y ha potenciado el desarrollo de la seguridad en ellos/as mismos/as.

Tabla 11. Fuentes de apoyo A

- *“Al principio estás cortada porque te crees que eres la que más perdida va a ir de la clase, y luego que va, estamos todos igual...”*
- *“Aunque me cueste, no soy el único que está así y ver a compañeros en la misma situación tranquiliza...”*
- *“En parte, ver que los compañeros te ayudan cuando estás a punto de tirar la toalla, ayuda y anima, creo que me ha fortalecido mucho...”*
- *“Fue una pena esto de la pandemia, porque habíamos hecho una amistad muy buena y eso te hacía ir con más fuerza a clase...”*
- *“Las últimas clases no se parecían en nada a las primeras, cuando a alguien no le salía algo estábamos ahí todos como una piña...”*

Fuente: “Elaboración propia”

Tabla 12. Fuentes de apoyo B

- *“Me pongo en casa y empiezo a darle a todas las teclas, y no me aclaro, luego vengo aquí y chica estoy ni más relajada...”*
- *“He de decir que no es porque te tenga delante, pero no sabes el papel que me hiciste en las primeras clases sobre todo...”*
- *“La orientación y el apoyo me ha hecho poder continuar adelante cuando a lo mejor más desanimada me encontraba...”*

Fuente: “Elaboración propia”

Además de todo esto aparece como parte del apoyo de estas personas las propias familias, que aparecen en este caso, como una fuente de apoyo mediada o sesgada por un *sentimiento de culpabilidad*, de carga que imposibilita en ciertas situaciones las personas mayores pidan ayuda o asesoramiento a sus propias familias cuando no saben realizar alguna gestión.

Por lo tanto aparecen situaciones dentro de las familias en las que el sentimiento de culpa por no querer molestar o incomodar, se incrementa y ello a las personas mayores les genera malestar.

Por otra parte, esto puede derivarse de situaciones o experiencias que han vivido anteriormente en las que han preguntado alguna cuestión y se les ha informado muy rápido o no se han detenido lo suficiente para explicarles bien las dudas que les han surgido.

Tabla 13. Fuentes de apoyo C

- *“Cuando no conoces algo tienes que preguntar está claro, pero mis hijos para un rato que vienen no voy a estar mareándoles la cabeza...”*
- *“Tampoco quieres molestar que ellos ya tienen bastante con todo lo que llevan por delante...”*
- *“Yo veo que por ejemplo mis hijos llegan y ¡pum!... en un momento ya han hecho todo, y a mí pues me gustaría poder informarme del médico de la situación que hay ahora por ejemplo con lo del COVID para sacar las citas médicas por internet o de otras cosas que no se...pero tampoco vas a estar preguntado a cada momento las cosas...”*
- *“A mí también me sabe mal porque te explican las cosas una vez, y dos pero la tercera ya dices van a pensar que soy una pesada...”*

Fuente: “Elaboración propia”

III. AUTONOMÍA

En cuanto a la autonomía se define como la capacidad que tienen las personas mayores para poder resolver sus propias situaciones y de afrontar las nuevas con respecto al uso de las TICs de forma individualizada, resolviendo sus dificultades de manera auto-suficiente.

Tabla 14. Autonomía

- *“A mí lo que más me gusta de estas cosas es que ahora me echo el móvil al bolso y tienes la tranquilidad de que si te surge algo inesperado puedes llamar a casa...”*
- *“Me siento bien porque veo que yo de manera independiente ya se mirar el grupo de la familia de Whattsap o llamar a mi nieta que vive en Barcelona...”*
- *“Siempre he valorado mi propia independencia pero durante el confinamiento mucho más, yo veía que podía contactar con la gente que quería sin pedir ayuda a nadie y eso me hacía estar muy orgullosa de mí misma...”*

Fuente: “Elaboración propia”

i. “ATREVERSE A...”

Concretamente esta facultad de poder desenvolverse por sí mismos y con suficiencia en la utilización de los dispositivos tecnológicos, se comienza a potenciar cuando empiezan a atreverse a hacer cosas nuevas que no había realizado hasta ahora y cuando se atreven a seguir utilizando estos dispositivos tecnológicos para seguir avanzando en conocimientos cognitivos. Ese atreverse es lo que les hace soltarse, perder miedos y por tanto ser muchos más autónomos. Destacar que este atrevimiento se da más cuando están presentes las fuentes de apoyo, puesto que hay una pérdida de miedo a las consecuencias de atreverse.

Tabla 15. “Atreverse a...”

- *“Dices ¡bah!.. voy a intentarlo y a ver qué pasa...” [Risas]*
- *“Esta cuarentena no me quedó de otra que tirarme al ruedo y dije ale que sea lo que dios quiera...”*
- *“Dije venga voy a atreverme a mandar un Whatsapp y oye me salió genial...”*
- *“Y yo que pensaba que me iba a costar más lo de los contactos y sin embargo busqué y encontré a mi hija a la primera...”*
- *“A veces la única manera de poder enseñarte es lanzándote un poco a hacer cosas...”*

Fuente: “Elaboración propia”

Dentro de todo esto podemos encontrar barreras que dificultan dicho aprendizaje como son: la impaciencia, la impotencia y el bloqueo.

1. IMPACIENCIA

Principalmente hace referencia a la necesidad de querer tener aprendido todo ya, o que nos salga a la primera bien. Los usuarios del curso en múltiples ocasiones se desesperaban porque necesitaban hacerlo todo correcto en los ejercicios.

Tabla 16. Impaciencia

- *“Que yo decía, madre mía... ¿pero por qué no me sale?”*
- *“Es como quieres que en ese momento te salga todo bien, y eso es imposible si nunca lo has hecho...”*
- *“Te desesperas la verdad, yo a veces decía que lenta voy para aprender todo esto...”*
- *“No naces enseñado, eso está claro, pero entender eso en ese momento es difícil...”*

Fuente: “Elaboración propia”

2. IMPOTENCIA

La impotencia como emoción en este contexto se presenta en situaciones en las que las personas se olvidaban de los contenidos de las clases anteriores, y eso les producía una impotencia muy grande por no poder recordar.

Tabla 17. Impotencia

- *“A lo mejor le pones interés y te aprendes algo y luego al siguiente lunes ya no te acuerdas...”*
- *“No se quedan bien las cosas y te da rabia porque hay un esfuerzo de aprender...”*
- *“A veces pensaba que impotencia que no me acuerdo de lo que la chica me comentó sobre la alarma del móvil... era una de las cosas que al comienzo más me costaban...”*

Fuente: “Elaboración propia”

3. BLOQUEO

El bloqueo se puede definir cómo la parálisis que las personas mayores experimentan cuando entran en contacto con las TICs y todavía no dominan al completo algunos aspectos.

Tabla 18. Bloqueo

- *“A veces tengo que coger y apagar el móvil y decir... mira mañana seguiré...”*
- *“Al comienzo me acuerdo perfectamente que cogía el móvil y me temblaban las manos y todo imagínate... me quedaba como paralizada...”*

Fuente: “Elaboración propia”

ii. AUTOCONFIANZA

Por tanto, en la toma de contacto con las TICs hay un comienzo de “atreverse a...” que como está señalado anteriormente potencia y realza la autonomía de estas personas, lo cual se deriva directamente en un sentimiento de autoconfianza, que como la propia palabra indica refleja la confianza que depositan en ellos mismos durante este proceso de aprendizaje. Esto está destacado en ciertas expresiones como las siguientes.

Tabla 19. Autoconfianza

- *“Haciendo este ejercicio me he dado cuenta de que sí que se muchas cosas que yo no esperaba...”*
- *“Antes solo con encender el móvil ya me ponía nerviosa, ya ves tú... y ahora digo que cambio he dado en mí misma...”*
- *“Creo que poco a poco te vas soltando y vas perdiendo el miedo... pero sobre todo comienzas a ganar confianza en ti mismo...”*
- *“Llegas a un momento que dices vale voy a confiar en lo que me diga mi intuición y en los conocimientos que estoy aprendiendo, porque de alguna forma sabré hacer las cosas...”*

Fuente: “Elaboración propia”

iii. NUEVOS APRENDIZAJES

Los nuevos aprendizajes están definidos tanto por la adquisición de nuevo conocimiento tecnológico que a nivel cognitivo les enriquece y enseña cosas nuevas, como por la puesta en marcha y el enfrentamiento a este tipo de situaciones. De ello, emergen unos aprendizajes y auto-reflexiones o razonamientos, aplicables no solamente en este paradigma sobre las TICs sino también a otros estadios de sus vidas personales.

Tabla 20. Nuevos aprendizajes

- *“Estoy aprendiendo a hacer unas cosas que para mí antes eran impensables...”*
- *“Hoy me voy contenta a casa porque estoy consiguiendo saber utilizar el Whattsap para poder comunicarme con mis nietos que los tengo lejos...”*
- *“Desde la semana pasada que lo dimos, he aprendido a meterme a Internet a buscar cosas que me interesan a mí, recetas, viajes...”*
- *“Aprendes a tenerte paciencia y eso es algo que no solo me va a venir bien aquí, también lo voy a poder poner en práctica en otros momentos en los que a veces me impongo mucho a mí misma...”*
- *“Al comienzo era muy impaciente, ahora entiendo que las cosas llevan su tiempo y más las de este tipo...”*
- *“Que no pasa nada si algo no sale a la primera, que somos humanos y eso también nos ha pasado cuando aprendimos a conducir y nos sacamos el carnet...”*

Fuente: “Elaboración propia”

IV. EMPODERAMIENTO

Adquisición de poder por parte de las personas mayores para mejorar y afrontar la situación con respecto a la utilización de las TICs y los dispositivos móviles de una manera más efectiva. La principal forma de empoderamiento ha sido el potenciamiento de la comunicación de estas personas y enseñar habilidades de forma que estas personas puedan comunicarse de forma independiente. También ha incluido el crecimiento de la persona y sentirse capaces de poder realizar las actividades y aprender cosas nuevas relacionadas con las TICs.

Se podría resumir este empoderamiento como la concesión de poder al colectivo de personas mayores para que mediante su autogestión mejore su calidad de vida, potenciando los recursos de estas personas.

Tabla 21. Empoderamiento

- *“Te sientes como que has podido, como que ya no eres la rara que no podía...”*
- *“Yo pensaba que he sido capaz sabes, me sentía como poderosa y todo entre mis amigas, es como una sensación de satisfacción, alegría y orgullo...”*
- *“Era como que tienes el poder de hacerlo y encima de poder hacerlo bien...”*
- *“Que hayas crean en ti creo que es un paso primordial en todo esto...”*
- *“Necesitas que te hagan sentir capaz de todo eso...”*

Fuente: “Elaboración propia”

i. VALENTÍA

Es la “forma valiente de enfrentarse a la situación” que han tenido estas personas y de poder conseguir su objetivo mediante el esfuerzo y la perseverancia durante el curso de aprendizaje.

Tabla 22. Valentía

- *“Dices mira no me queda de otra así que voy a ponerle valor y hacia adelante...”*
- *“A mí me hacía gracia una amiga mía que le tira mucho para atrás todos estos temas, y me decía chica pues que valiente eres, y decía yo pues mira si la verdad que valiente estoy siendo, porque al menos no he tirado la toalla a la primera de cambio...”*
- *“Hay personas que por vergüenza o tal prefieren no apuntarse, pero hay que ser valiente si no que queda en la vida...”*

Fuente: “Elaboración propia”

ii. AUTOESTIMA

La autoestima está relacionada con la propia imagen o el autoconcepto que tienen estas personas de sí mismas, cuando mantienen un contacto con las TICs. Alude principalmente a la imagen que tienen de ellos mismos que al final del proceso tuvo una connotación positiva por todo lo que habían conseguido aprender. Ello está reflejado en lo siguiente:

Tabla 23. Autoestima

- *“Yo me ponía a trastear el móvil en la cuarentena, porque claro te mandaban videos y cosas por el Whattsap... y a lo mejor yo iba un poco más despacio, pero como veía que podría, me subía el ánimo y todo ver que podía hacer las cosas...”*
- *“Creo que la forma de verme a mí misma ha cambiado a lo grande, de verme que torpeaba antes y tal me decía, que pagauata que soy... Ahora me veo mucho más desenvuelta y eso me hace sentir que puedo conseguir lo que me pretenda en la vida...”*
- *“Ahora me siento hasta más joven [Risas]...”*

Fuente: “Elaboración propia”

iii. RESILIENCIA

La resiliencia se puede entender como la capacidad que han tenido estas personas de superar una serie de circunstancias y de adaptarse levemente con resultados positivos frente a situaciones adversas. Esta resiliencia está hecha tanto de la propia conciencia que han cogido los usuarios de su aprendizaje, como de la superación que han tenido de forma personal.

Tabla 24. Resiliencia

- *“Al final ves que a pesar de todo lo mal que lo hayas podido pasar, has sido capaz de superar esas situaciones tan complicadas...”*
- *“El salir desenvuelta de una situación así no es fácil pero a pesar de los miedos y de las cosas a veces malas que he pasado en clase porque me he sentido impotente, ves que se sale y que se puede...”*

Fuente: “Elaboración propia”

1. AUTOCONCIENCIA DEL APRENDIZAJE

La autoconciencia del aprendizaje se refiere tanto a la toma de conciencia de los nuevos aprendizajes a nivel de conocimientos, como a la reflexión encaminada a que aunque anteriormente no creían que pudieran conseguir aprender, ahora en esta fase saben que sí que pueden.

Tabla 25. Autoconciencia aprendizaje

- *“Nunca me imaginé que llegaría aprender por mi propia cuenta tantas cosas de la tecnología de ahora...”* *“También te digo que ahora cuando cojo el móvil me paro a pensar que es lo que estoy haciendo antes es que nada de nada...”*
- *“Yo cuando empecé no me imaginé que saldría del curso sabiendo tantas cosas....”*

Fuente: “Elaboración propia”

2. SUPERACIÓN

También hace reflejo de las situaciones que han logrado superar o gestionar de forma adecuada, en este caso la capacidad de conseguir superar sus miedos e impotencias respecto al móvil y cómo esa superación le ha hecho conseguir más beneficios del dispositivo móvil y un adecuado manejo con mayor tranquilidad y confianza en sí mismos.

Tabla 26. Superación

- *“La capacidad de superación creo que es algo que todos hemos alcanzado a tener, unos más y otros menos pero nos sentimos más fuertes después de todo esto...”*
- *“Creo que se me ha despertado un sentimiento de superación muy grande con todo esto que me ha hecho pulirme con más fuerza yo mismo, ¿me entiendes?...”*

Fuente: “Elaboración propia”

V. AGRADECIMIENTO

El agradecimiento está referido al reconocimiento por parte de las propias personas mayores de la vulnerabilidad y de la autoconciencia de su propio proceso. El agradecimiento permite ver la procedencia de la Brecha Digital Generacional, de los miedos e inseguridades previas al contacto con las TICs y agradecen el apoyo que han recibido y el tiempo de dedicación que se les ofreció. Además agradecen la seguridad que han ganado de tanto de manera individualizada como de manera grupal.

Tabla 27. Agradecimiento

- *“Agradezco de corazón todo lo que me has enseñado, voy a echar de menos tus clases...”*
- *“Yo cuando vine por primera vez me di cuenta de que necesitaba de alguien para preguntar cada dos por tres y tú eras esa persona...”*
- *“En la situación que estaba yo necesitaba de tu apoyo, menuda paciencia tienes hija...”*
- *“¡Muchas gracias por todo bonita...!”*

Fuente: “Elaboración propia”

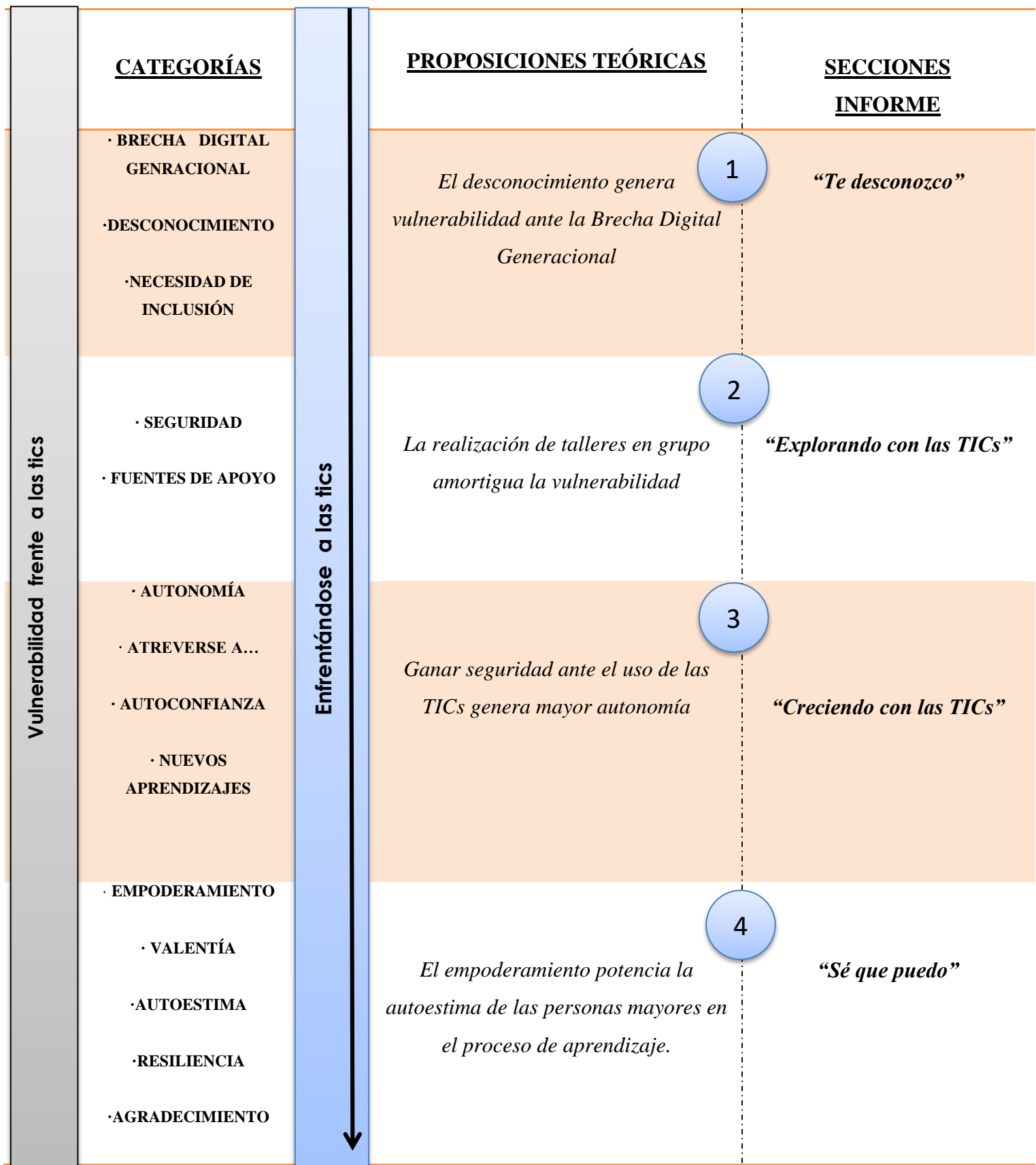
DISCUSIÓN

En este apartado se presenta la teoría formal generada a partir de la integración de las aportaciones de otros autores con las proposiciones teóricas planteadas y desarrolladas en esta investigación. Se incluye la **Figura 3** para plasmar el esquema teórico.

Las proposiciones teóricas derivadas de este estudio son:

- a) El desconocimiento genera vulnerabilidad ante la brecha digital.*
- b) La realización de talleres amortigua la vulnerabilidad.*
- c) Ganar seguridad ante el uso de las TICs genera una mayor autonomía.*
- d) El empoderamiento potencia la autoestima de las personas mayores en el proceso de aprendizaje.*

Figura 3. Esquema teórico



DISCUSIÓN

La discusión teórica de los resultados se estructura a partir de las 4 hipótesis generadas que a continuación se van a desarrollar.

1. “TE DESCONOZCO”: EL DESCONOCIMIENTO GENERA VULNERABILIDAD ANTE LA BRECHA DIGITAL GENERACIONAL.

La Brecha Digital Generacional representa la franja que separa a las personas mayores del contacto con las nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación. En este primer momento previo al contacto con las TICs las personas mayores se sitúan dentro de una brecha estructural que no les permite poder conocer las nuevas tecnologías en su plenitud.

El desconocimiento proveniente de la Brecha Digital Generacional aparece en la fase previa al inicio del contacto con las TICs. En este primer momento se evidencia que el desconocimiento proviene de una serie de causas que impiden poder tener un conocimiento y una conexión más profunda con las TICs. Estas causas se deben a que el nivel de enseñanza o alfabetización que puedan tener estas personas, puesto que si no saben leer y escribir todavía resulta más complejo entender todo este proceso, la falta de cursos de formación o de recursos para que se puedan formar en materia de este tipo. Por último también se hace referencia a la falta de apoyo o de red para la comprensión de todos estos aspectos que tal y como los expresa el estudio sobre emociones y percepciones de adultos mayores sobre las TICs de Kim, Chokzko, Schwingel y McDonagh (Matas Terrón y Franco Caballero., 2015, p. 4) encuentran que los principales factores negativos son la falta de ayuda, enfrentarse a nuevos aprendizajes sin una red de apoyo que les pueda facilitar los contenidos o ayudarles en su estudio.

En cuanto a las consecuencias que se pueden derivar del propio desconocimiento encontramos tanto el agobio como el miedo. El agobio refleja las expectativas que las personas mayores pueden marcarse de forma precisa en el aprendizaje del proceso, aspecto que no mencionan los autores Pino, M.R., Soto. J G y Rodríguez B. (2015), en el artículo que hace referencia exclusivamente a las personas mayores y las tics y el compromiso para reducir la brecha digital. Por otra parte en otros autores recientes como Loo Cordova, Z. L. (2020), tampoco aparecen referencias en este aspecto.

Es importante señalar la presente necesidad de inclusión y de que las personas mayores aunque se encuentren en otro grupo generacional siguen encontrándose dentro de la misma sociedad por lo que han de aprender a manejar las TICs de forma general tal y como lo expresa Abad Alcalá, L. (2016).

2. “*EXPLORANDO CON LAS TICs*”: LA REALIZACIÓN DE TALLERES EN GRUPO AMORTIGUA LA VULNERABILIDAD.

Tras el primer momento previo al contacto con las TICs, en el que las personas mayores han vivido una serie de experiencias y presentan miedos y emociones en relación a este contacto con las TICs, aparece un pequeño punto de inflexión que se ajusta a la formación que comienzan a recibir estas personas en la cual se realiza una primera toma de contacto con las nuevas tecnologías y se aprecia que todas las experiencias relacionadas con una posible fuente de apoyo les puede hacer llegar a sentir más seguros y reconfortados.

Esto ocurre con los facilitadores del grupo, es decir el grupo de iguales que acompaña durante todo el curso y que a raíz de un clima de confianza creado, se apoyan y amortiguan esa vulnerabilidad en los talleres. Por otro lado el facilitador docente que también destaca por la orientación, explicación y apoyo en los contenidos. Según Cacioppo, Hughes, Waite, Hawkley, & Thisted, (2006); Hawkley et al., (2008); Hughes et al., (2004); Pinquart y Sörensen (2001); & Victor et al., (2000) es importante reconocer como fundamental la calidad de las relaciones sociales y la red de apoyo social puesto que tiene efectos importantes en los sentimientos de soledad y en el aislamiento social del individuo, en relación con las TICs y las nuevas formas de comunicación.

Por otra parte cabe destacar que no ocurre lo mismo con la familia que se brinda a apoyar para el aprendizaje, pero son las propias personas mayores las que no recurren por sentimiento de culpa y sentimiento de carga en sus propias familias.

El significado de sentirse una "carga" en la vejez está ligado a la pérdida de autonomía y es un sentimiento que se construye socialmente en la medida que influyen elementos culturales, ideológicos, de valores y de clase social (Castellanos y López, 2010; Ferrante y Ferreira, 2008; & Hochschild, 2008).

Adicionalmente, se presenta una importante dimensión emocional en el sentimiento de "carga", pues además del elemento cognitivo, tiene el componente emocional surge de un discurso de déficit y/o deterioro.

Por tanto las personas mayores para evitar este tipo de sentimientos prefieren solicitar la ayuda mediante otras fuentes para evitar la creación de dichos sentimientos. Es por esto que la familia también actúa como fuente de apoyo pero únicamente cuando en las personas mayores no media ese sentimiento de carga y de culpa.

3. *"CRECIENDO CON LAS TICS": GANAR SEGURIDAD ANTE EL USO DE LAS TICS GENERA UNA MAYOR AUTONOMÍA.*

Durante el proceso de aprendizaje y formación, se crea un ambiente de confianza entre los miembros facilitadores, y comienza a aparecer un sistema circular en el que se destaca en primer lugar la categoría de seguridad, la cual se va afianzando y va incrementándose a medida que las personas mayores van atreviéndose a enfrentarse a su propia vulnerabilidad, haciendo muchas más actividades por primera vez.

Esto permite que a medida que se van atreviendo a realizar más ejercicios vaya aumentando su autonomía y por tanto se vaya potenciando su autoconfianza y los nuevos aprendizajes, lo cual vuelve a fomentar y reforzar de nuevo la categoría de seguridad. Esta inflexión en el proceso está ligada a la Vulnerabilidad frente a las TICS con la que comienzan estas personas, destacando que es la seguridad la que permite perder los miedos y las inseguridades. Es por esto que se trata de un proceso circular en el que cada vez se alcanza una mayor seguridad y por consiguiente unos niveles más altos de independencia y autonomía.

En este sentido tal y como destaca Belenguer Tarín, M. V. y Aliaga Abad, F. (2010), es preciso conocer toda la importancia que presenta la autonomía en la vida general de estas personas mayores, pero sobre todo concretamente dentro del ámbito familiar y la ocupación del tiempo libre, donde la autonomía adquiere especial relevancia.

4. “*SÉ QUE PUEDO*”: EL EMPODERAMIENTO POTENCIA LA AUTOESTIMA DE LAS PERSONAS MAYORES EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE.

Una vez realizada tanto la toma de contacto con las TICs como el alcance de la seguridad y la autonomía con el avance de la formación, la situación se conduce hacia un empoderamiento pleno hacia la vida de estas personas desde el punto de vista de la resiliencia la cual viene reflejada con la autoconciencia del aprendizaje y la superación.

La resiliencia según Luthar, Cicchetti y Becker (2000), se entiende como “un proceso dinámico que conlleva una adaptación positiva en contextos de gran adversidad”. Esta definición se ajusta a la situación que las personas mayores han vivenciado con respecto al uso de las TICs, y se podrían señalar tres elementos clave en relación al concepto de resiliencia: el proceso, la adversidad y la adaptación.

No podemos olvidar que empoderamiento implica un incremento en la autoestima de las personas y que ello implica al mismo tiempo una satisfacción vital en las personas mayores (Bedmar. M., Montero I., Fresneda, M.D. (2011)).

CONCLUSIONES

Para finalizar, se extraen de forma sintetizada las principales conclusiones desde la presente investigación, en relación a los objetivos planteados.

El impacto psicosocial generado por el uso de las TICs en la vida de las personas mayores viene marcado por una experiencia de vulnerabilidad en la que el desconocimiento y exclusión que genera la brecha digital generacional fuerza e impulsa a enfrentarse a las nuevas tecnologías.

En este sentido, se define el término brecha digital como la fuerte barrera que acentúa separación en términos de conectividad, pero además está referida al impedimento en el acceso a las tecnologías de la informática y la comunicación. Expresa la falta de oportunidades digitales y la inaccesibilidad que encuentran las personas mayores para acceder a las TICs, tanto por el desconocimiento hacia ellas, como por la falta de formaciones específicas y adaptadas a sus necesidades. La desigualdad en este caso proviene principalmente por pertenecer a una generación anterior y ajena en sus inicios a la era digital, que se ve inmersa en ella y con la necesidad vital de enfrentarse a este nuevo contexto de comunicación. Estas diferencias no vienen marcadas por factores económicos o culturales, sino por el grupo social al que pertenecen y por la variable demográfica de la edad que presentan estos usuarios. Dicha desigualdad marca distancia y desajuste social entre generaciones que conviven en una misma sociedad y comparten recursos y servicios cada vez más digitalizados.

Así pues, durante este proceso de “enfrentarse a las TICs” se experimentan una serie de emociones como los miedos, los bloqueos, la impaciencia y la impotencia que actúan como obstaculizadores y que afectan negativamente a la experiencia vital de las personas mayores. La angustia generada por la exclusión vivenciada y el miedo al error a las consecuencias del mismo bloquea el desarrollo personal al que siguen impulsados como miembros participantes de esta sociedad.

Sin embargo y teniendo en cuenta la otra faceta de la vulnerabilidad, este impulso a “enfrentarse a las TICs” permite adquirir mayor seguridad y autonomía que se afianza y refuerza conforme avanza el proceso y se generan nuevos aprendizajes. Las fuentes de apoyo de las que disponen amortiguan los elementos obstaculizadores y estimulan el coraje para atreverse a experimentar.

Este último escenario de superación y valentía, da como resultado un empoderamiento y gratitud por parte de la persona mayor, quien se hace consciente de los aprendizajes adquiridos y es capaz de utilizar las TICs en contextos donde antes quedaba excluida (resiliencia).

Por último, de la investigación realizada se derivan los siguientes aspectos relevantes y condiciones óptimas a incluir en las formaciones sobre nuevas tecnologías dirigidas a personas mayores: adaptación de la formación al nivel de conocimientos previo (evita provocar más frustración); trabajo grupal (refuerza la red de apoyo), docente con habilidades para gestionar bloqueos, miedos...; refuerzo de los nuevos aprendizajes adquiridos (generan seguridad y mayor autonomía), oportunidades para “atreverse a” en contextos de seguridad y espacios donde se potencie la conciencia de los propios éxitos (empoderamiento, resiliencia) y se pueda compartir el agradecimiento por la experiencia de “enfrentarse a las TICs”.

Directrices de futuro e implicaciones prácticas

Como directrices de futuro y posibles implicaciones prácticas de la presente investigación se plantea principalmente la mejora de la formación sobre TICs teniendo en cuenta los aspectos relevantes señalados: creación de diferentes niveles de alfabetización digital, de forma que nadie pueda quedar excluido de estas formaciones, aumento de propuestas como charlas informativas o talleres educativos en esta materia en contextos frecuentados por personas mayores, formación de los docentes encargados de la preparación de los talleres (habilidades de escucha activa, gestión de miedos, bloqueos...) y coordinación con otros profesionales del mismo ámbito para crear redes de apoyo profesional.

Limitaciones del estudio

Finalmente las limitaciones que se han podido encontrar en la elaboración de este estudio son las relacionadas con las actuales circunstancias sanitarias y la enfermedad del COVID-19 que provocaron un retraso en la realización de las entrevistas y la necesidad de guardar unas medidas de seguridad estrictas para proteger especialmente la salud de este colectivo vulnerable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad Alcalá, L. (2016). *La alfabetización digital como instrumento de e-inclusión de las personas mayores*. Revista de investigación social.
- Alva de la Selva, A. R. (2014). *Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital*. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Bedmar Moreno, M., Montero García, I. & Fresneda López, M. D. (2011). *Autoestima y satisfacción vital en personas mayores*. Universidad de Granada.
- Carrero, V. (1998). *Análisis cualitativo de datos: Aplicación de la teoría fundamentada ("grounded theory") en el ámbito de la innovación*. (Tesis doctoral). Universidad Jaume I.
- Carrero, V., Soriano, R. M. & Trinidad, A. (2012). *Teoría fundamentada grounded theory: el desarrollo de teoría desde la generalización conceptual*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Carrero, V., Navarro Sanz, R., & Serrano, M. (2016). Planificación adelantada de los cuidados en pacientes con enfermedades crónicas y necesidad de atención paliativa. *Medicina Paliativa*, 23(1), 32-41. <https://doi.org/10.1016/j.medipa.2013.06.03>
- Ferrante C; Ferreira M. A. V. (2008). Cuerpo, discapacidad y trayectorias sociales: dos estudios de caso comparados. *Revista de antropología experimental* nº 8, 2008. Texto 29: 403-428. Universidad de Jaén.
- Flecha Garcia, J. R. (2019). *Avances en la supervisión educativa*. Revista de la Asociación de Inspectores de Educación de España.
- Glaser, B. & Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine de Gruyter.

- Leteriel Loyola, E. (2019). *Acceso a la justicia y brecha digital en los adultos mayores. Informe sintético sobre la cuestión en Chile*. Trayectorias Humanas Trascontinentales, 5. URL : <http://dx.doi.org/10.25965/trahs.137>
- Luthar S. S., Cicchetti D., & Becker B. (2000). The Construct of Resilience: A *critical evaluation and guidelines for future work*. Society for Research in Child Development.
- Marciales Vivas, G. (2012). Las competencias en TIC del profesorado: *Influencia de factores personales y contextuales*.
<https://doi.org/10.11144/Javeriana.upsy11-1.cpiif>
- Matas Terrón, A.; Franco Caballero, P.D. (2015). Aprendizaje y nuevas tecnologías en adultos mayores: *una revisión del estado de la cuestión*. Universidad de Málaga.
- Muñoz Márquez, L. D. (2002). *Las personas mayores ante las tecnologías de la información y de la comunicación: estudio valorativo*. Universidad de Granada.
- Pino Juste, M. R.; Soto Carballo, J. G., y Rodríguez López, B. (2015). Las personas mayores y las TICs: *Un compromiso para reducir la brecha digital*. Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria.
- Serrano Font, M. (2017). *Más allá de la comunicación: Procesos de Advance Care Planning (toma de decisiones y planificación adelantada) en cuidados al final de la vida*. (Tesis doctoral). Universidad Jaume I.